

横浜市立図書館におけるサービス展開の方向性¹

藤 崎 晴 彦・柴 田 典 子

はじめに

The public library, the local gateway to knowledge, provides a basic condition for lifelong learning, independent decision-making and cultural development of the individual and social groups.

上の文章は、UNESCO Public Library Manifesto (「ユネスコ公共図書館宣言」) [1994] の前文の一節である。ここでは、あらゆる人々が、生涯学習や自立した意志決定をおこなえ、文化を発展させるために必要な基本条件を提供することが、知の入口たる地域図書館の果たす役割であることが述べられている。

また、歴史を紐解いても紀元前3世紀には蔵書100万冊ともいわれるアレクサンドリア図書館が豊穰たる地中海文化の揺籃となり、以降、学問や文化の発展のため、時の為政者が都市に公共図書館を建設することは当然と受け止められるようになったとされる。このように、公共図書館と人間の文化的生活とは不即不離の関係にあり、行政はそれを支える使命がある。

一方で、日本における公共図書館をめぐる環境は必ずしも恵まれているとはいえない。ことに、政令指定都市随一の350万超の人口を抱える横浜市のにおいては、市立図書館は18館にとどまるうえに、図書館予算は毎年縮減されている。こうした長年にわたる図書館施策により、徐々に図書館の魅力が失われ、ひいては来館者の減少へと繋がっているのではないだろうか。

以上の問題意識のもと、本論文では横浜市立図書館の現状と課題を、諸種のデータおよび図書館施策の面から検証する。

1 本論文は平成23年度横浜市立大学受託研究(No.1160120002)「駅における図書館サービス機能・条件等の基礎調査」の研究成果の一部を加筆・修正したものである。

1. 横浜市立図書館整備の経過と利用状況

(1) 横浜市立図書館の整備計画

横浜の地に図書館が仮閲覧所として開業したのは、横浜開港から60年あまりが経過し、貿易を中心に急速に発展しつつあった大正10年である。この仮閲覧所は大正12年9月の関東大震災により蔵書もろとも罹災したが、同年12月には中村町に場所を移して仮閲覧を再開し、図書館建設への弾みをつけた。その後、昭和2年に旧老松小学校跡に横浜市立図書館が竣工されて以降、昭和48年に「横浜市総合計画1985」が策定されるまで市立図書館は1館のみであった。しかしながら、上記計画で方面別図書館の建設の方針が示されたことを受け、昭和49年以降、順次地域図書館が開館された。特に昭和56年策定の「よこはま21世紀プラン」では1区1館建設ならびに中央図書館建設方針が示され、当該方針は20年後の平成6年の中央図書館全面開館ならびに平成7年の緑図書館開館により達成された。

図表1-1 横浜市立図書館建設推移

年	西暦	月	事 項
大正10	1921	6	横浜公園内の建設事務所内仮閲覧所で図書の閲覧開始（横浜市図書館の開業）。
昭和2	1927	7	旧老松小学校跡に横浜市図書館竣工。
昭和49	1974	10	磯子図書館開館。市立図書館2館となる。
昭和52	1977	4	山内図書館開館。市立図書館3館となる。
昭和53	1978	11	戸塚図書館開館。市立図書館4館となる。
昭和55	1980	1	鶴見図書館開館。市立図書館5館となる。
		5	金沢図書館開館。市立図書館6館となる。
		8	港北図書館開館。市立図書館7館となる。
昭和57	1982	5	保土ヶ谷図書館開館。市立図書館8館となる。
昭和60	1985	1	瀬谷図書館開館。市立図書館9館となる。
昭和61	1986	5	旭図書館開館。市立図書館10館となる。
昭和62	1987	1	港南図書館開館。市立図書館11館となる。
		10	神奈川図書館開館。市立図書館12館となる。
平成元	1989	2	泉図書館開館。市立図書館13館となる。
		3	栄図書館開館。市立図書館14館となる。
		5	中国図書館開館。市立図書館15館となる。
平成4	1992	12	南図書館開館。市立図書館16館となる。
平成6	1994	4	中央図書館全面開館。図書館情報システム全面稼働。
平成7	1995	4	都筑図書館開館。市立図書館17館となる。
		5	緑図書館開館。市立図書館18館となる。1区1館の達成。

（出典）『横浜市の図書館 2011（図書館年報）』,pp.2-4をもとに作成

他方、平成6年に策定された「ゆめはま2010プラン基本計画」では、図

書館サービスのさらなる充実に関して、(1) 地域図書館25館の整備、(2) 図書館以外の施設（地区センター等）での図書館サービスの利用、(3) 市立図書館以外の図書館とのネットワーク構築の3点が示されたが、平成9年に立案された「ゆめはま2010プラン 中期5か年計画（1997～2001）」では経済社会情勢の変化を受け、(2) のみが事業スケジュールに残った。

さらに、平成14年に策定された「横浜市中期政策プラン」（平成14年度～平成18年度）では、「図書館（図書サービスの充実）」項目で(1) 図書館情報システムの改善、(2) インターネットなどの活用によるサービスの充実、(3) 地区センターとの連携による図書コーナーの充実支援の3点が計画された。また、平成18年には外部有識者による「横浜市内立図書館のあり方懇談会」が開設され、同年に策定された「横浜市中期計画（横浜リバイバルプランⅡ）」においても上記の懇談会の検討結果にもとづく指標設定を行うことが明示されている。

図表1-2 横浜市の施策と市立図書館の事業変遷

年	西暦	月	事 項
昭和48	1973	11	「横浜市長総合計画1985」策定。方面別図書館建設の方針が出される。
昭和56	1981	12	「よこはま21世紀プラン」策定。1区1館建設及び中央図書館建設方針を確立。
平成元	1989	11	「よこはま21世紀プラン」第3次実施計画策定により、中央図書館・分館を含めた図書サービスネットワーク確立の方針を打ち出す。
平成6	1994	12	「ゆめはま2010プラン」基本計画策定。1区1館達成後、図書館8館の新設と地区センター等とのネットワーク整備を計画。
平成9	1997	5	「ゆめはま2010プラン」中期5か年計画（1997～2001）策定。地区センター等とのネットワーク整備を計画。
平成11	1999	5	「庁内情報拠点化事業」開始。
平成14	2002	12	「横浜市中期政策プラン」策定。地区センターとの連携、図書館情報システムの改善を計画。
平成16	2004	5	Eメールレファレンスサービス開始。
平成17	2005	10	インターネットでの予約サービス開始。
		12	「地区センター等ネットワーク試行調査事業」開始。（二俣川、東戸塚両行政サービスコーナーでの貸出・返却サービス、東急田園都市線3駅への返却ポスト設置）
平成18	2006	10	「横浜市内立図書館のあり方懇談会」開設。
		12	「横浜市中期計画（横浜リバイバルプランⅡ）」策定。「市立図書館のあり方検討」を計画。
			中央図書館「医療情報コーナー」開設。
平成19	2007	3	中央図書館「ビジネス資料コーナー」改装。
		10	「地区センター等ネットワーク試行調査事業」拡充。（青葉区内地区センター等6施設での貸出・返却開始）
平成20	2008	3	中央図書館「法情報コーナー」開設。
平成23	2011	1	「横浜市内立図書館アクションプラン」策定。
			「横浜市内立図書館のあり方検討」を計画。
			「横浜市内立図書館のあり方検討」を計画。

（出典）「横浜市の図書館 2011（図書館年報）」,pp.24をもとに作成

(2) 横浜市立図書館の利用状況

現在、横浜市立図書館は、中央図書館及び西区を除く各区に設置されている地域図書館17館の18館から構成される。平成22年度1年間の来館者数は18館合わせて866万人（うち中央図書館129万人）、平成22年度末現在の個人貸出登録者数は97万人（うち中央図書館15万人）で、人口に対する登録率は26.5%となる。また、平成22年度の年間貸出冊数は1,086万冊（うち中央図書館126万冊）となっており、市民1人当たりの年間貸出冊数は2.9冊となる。さらに、平成22年度末現在の蔵書冊数は405万冊（うち中央図書館160万冊）となっており、市民1人当たりの蔵書冊数は1.1冊となる。

他の政令指定都市との比較では、市民1人当たり貸出冊数、市民1人当たり蔵書冊数とも平均を下回り、政令指定都市で最下位という水準である。また、図書館1館がカバーする人口が政令指定都市内で唯一20万人を超えているが、世界比較でも人口あたり図書館数が下位の日本においてもさらに少ないことが分かる。

図表1-3 政令指定都市における図書館実績値比較（1）

自治体名	図書館数 (館)	登録者数 (千人)	登録率 [(登録者÷人口)×100]	蔵書冊数 (千冊)	市民一人あたり 蔵書冊数(冊)	貸出数 (千点)	市民一人あたり 貸出冊数(冊)	予約件数 (千件)
横浜市	18	1012.9	27.6%	4.023	1.1	11,122	3.0	2,909.2
札幌市	10	609.5	32.0%	2,442	1.3	7,567	4.0	1,227.9
仙台市	7	127.0	12.3%	1,769	1.7	4,560	4.4	255.9
さいたま市	23	508.0	41.4%	3,267	2.7	10,833	8.8	2,184.6
千葉市	14	494.4	51.6%	2,068	2.2	4,558	4.9	269.2
川崎市	12	366.3	25.9%	1,907	1.3	6,419	4.5	1,647.4
相模原市	4	343.5	48.2%	1,395	2.0	3,511	4.9	549.5
新潟市	18	181.9	22.7%	1,695	2.1	4,639	5.8	547.7
静岡市	12	173.5	24.2%	2,263	3.2	4,830	6.7	505.4
浜松市	21	211.3	26.2%	2,117	2.6	4,364	5.4	708.5
名古屋市	20	506.2	22.5%	3,079	1.4	11,276	5.0	1,340.1
京都市	18	392.6	26.9%	1,751	1.2	7,587	5.2	1,343.8
大阪市	24	592.1	22.2%	3,636	1.4	12,727	4.8	2,857.0
堺市	14	377.4	45.0%	1,843	2.2	4,458	5.3	841.7
神戸市	11	456.1	29.7%	1,843	1.2	7,014	4.6	1,427.9
岡山市	10	328.5	46.7%	1,527	2.2	4,226	6.0	509.5
広島市	11	265.1	22.7%	2,099	1.8	5,281	4.5	1,326.0
北九州市	17	261.9	26.7%	1,674	1.7	3,349	3.4	502.9
福岡市	10	673.6	46.3%	1,829	1.3	5,132	3.5	660.7
政令指定都市合計	274	7,881.8	31.6%	42,227	1.8	123,453	5.0	21,614.9

（出典）『横浜市の図書館2011（図書館年報）』, pp.60-61をもとに作成

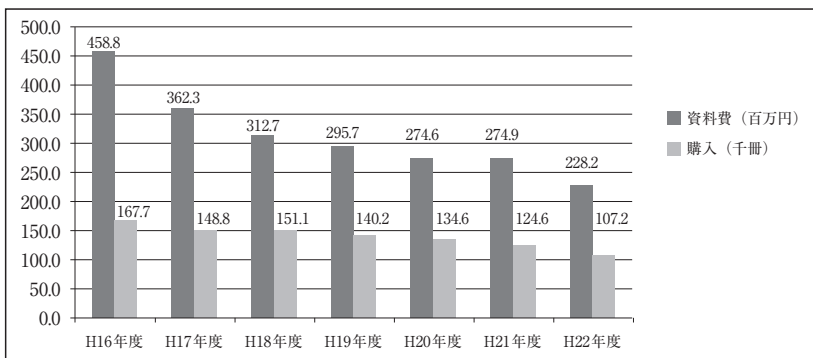
図表1-4 政令指定都市における図書館実績値比較（2）

自治体名	1館あたりの人口（千人）	人口（千人）	図書館数（館）
浜松市	38.5	808	21
新潟市	44.6	802	18
さいたま市	53.3	1,226	23
北九州市	57.7	981	17
静岡市	59.7	716	12
堺市	59.9	839	14
千葉市	68.4	958	14
岡山市	70.4	704	10
京都市	79.6	1,432	18
広島市	106.3	1,169	11
大阪市	111.0	2,663	24
名古屋市	112.7	2,253	20
川崎市	117.8	1,414	12
神戸市	139.6	1,536	11
福岡市	145.4	1,454	10
仙台市	147.4	1,032	7
相模原市	178.3	713	4
札幌市	190.5	1,905	10
横浜市	204.1	3,673	18
政令指定都市合計	95.9	26,278	274

（出典）『横浜市の図書館 2011（図書館年報）』

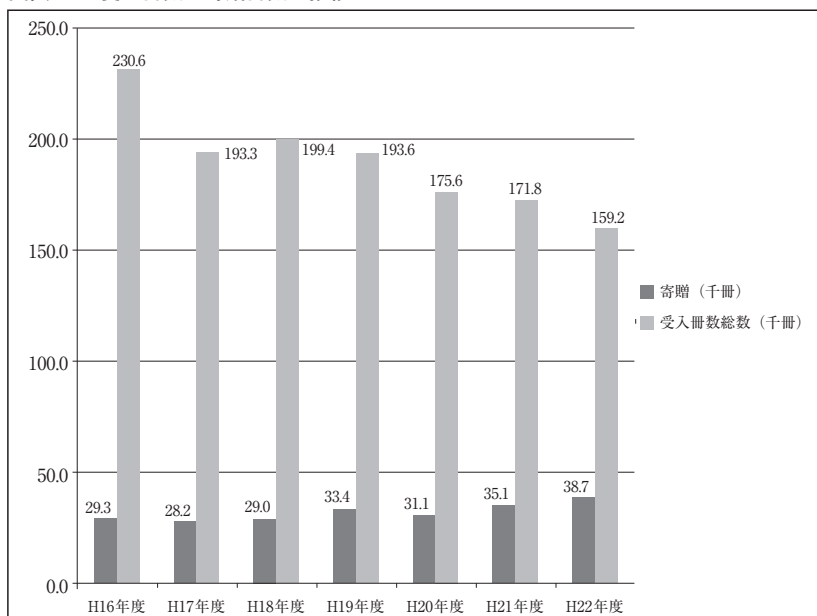
続いて、市立図書館の事業実績をもとに利用状況の推移を検証する。まず、図書館の基本機能のひとつである蔵書構築については、原資に当たる資料費がほぼ毎年縮減されていることに応じて購入冊数も減少傾向にある。一方で、この間の寄贈冊数がほぼ横ばいであることから、購入冊数の減少が受入冊数の減少に直結していると考えられる。

図表1-5 資料費と購入冊数の推移



（出典）『横浜市の図書館（図書館年報）』（2005年～2011年）をもとに作成

図表1-6 受入冊数と寄贈冊数の推移



(出典) 『横浜市の図書館 (図書館年報)』 (2005年～2011年) をもとに作成

次に、市民意識調査から見た図書館の位置づけを見る。

図表1-7は、市民が満足している項目を示したものであり、図書館を含む市民文化の振興に対しては(12%、12位)であった。この数値は、市民利用施設という共通点のある「公園・動物園の整備」(16.4%、5位)および市民活動の支援という観点から類似する「地区センターやコミュニティハウスの整備」(14.6%、8位)と比べると低い。「文化芸術創造都市」としての横浜市の取り組みは2002年以降集中的に進められたが、真に市民文化を振興するための取り組みには長い時間と多くのコストがかかることもあり、取り組みでは顧みられることはなかったものと思われる。これらの行政施策の結果が市民文化の振興に対する満足度の低さに反映されているといえよう。

図表1-7 市民意識調査での満足度ランキング

(%)

順位	項目	23年度	22年度
1	バス・地下鉄などの便	44.6	43.3
2	ごみの分別収集、リサイクル	34.1	35.3
3	良質な水の確保や安定供給	20.8	18.3
4	最寄り駅周辺の整備	20.5	21.1
5	公園・動物園の整備	16.4	19.3
6	通勤・通学・買い物道路や歩道の整備	15.6	18.1
7	緑の保全と緑化の推進	14.9	16.6
8	地区センターやコミュニティハウスなどの整備や生涯学習・市民活動の振興	14.6	12.5
9	高齢者や障がい者が移動しやすい街づくり（駅舎へのエレベーター設置など）	14.5	13.4
10	病院や救急医療など地域医療	14.4	11.3
11	幹線道路や高速道路の整備	13.0	16.5
12	美術館・図書館・区民文化センターなどの整備や市民文化の振興	11.9	8.9
13	まちなみや景観の形成や保全	11.0	11.1
14	身近な住民窓口サービス	8.6	6.9
15	河川改修と水辺環境の整備	8.5	8.7
16	下水道施設整備による身近な川や海などの水質改善	8.1	8.4
17	港湾機能と市民が親しめるミナトづくり	7.4	7.2
	高齢者福祉		4.7
19	観光やコンベンション（国際会議やイベント）の振興	6.8	7.0
	スポーツ・レクリエーションの振興や施設の整備		4.9
21	都心部の整備や魅力づくり	6.4	7.5
22	ごみの不法投棄対策や街の美化	5.1	5.6
23	防犯対策	4.6	3.3
24	違法駐車防止や交通安全対策	4.5	5.0
25	障がい者福祉	3.8	2.6
26	地震などの災害対策	3.6	2.7
27	食品衛生・環境衛生の監視・指導	3.5	2.4
28	野菜栽培や市民農園などの都市農業の振興	3.1	4.2
	学校教育の充実		2.9
	広報や広聴、市民相談、情報公開など市民参加の推進		3.9
31	保育など子育て支援や保護を要する児童への援助	2.9	2.8
32	駐車場の整備	2.8	5.0
	経済的に困っている人の保護		1.8
34	商店街の振興	2.7	3.7
35	地球温暖化への対策	2.5	1.7
	国際交流・協力の推進		2.0
37	環境汚染や騒音などへの対策	2.0	1.7
38	男女共同参画社会の推進、人権問題への対応	1.6	1.1
39	青少年の健全育成	1.4	1.1
40	訪問販売などに関する消費生活相談	1.3	1.2
41	公的住宅の整備や住宅取得への融資	1.2	1.0
42	中小企業振興や雇用の創出	0.6	0.6
	その他	2.1	0.7
	わからない	15.3	16.2

（出典）横浜市政策局『平成23年度横浜市民意識調査』より作成

他方、改善要望の高い項目でも、図書館を含む項目は9%しか選択されていない。前述の満足度ランキング結果をあわせると、図書館を頻繁に利用する層は図書館に対して満足度が低く要望も多い一方で、図書館利用が少ない層はそもそも図書館に関心を持っていないという傾向が推察される。

図表1-8 市民意識調査での改善要望度ランキング

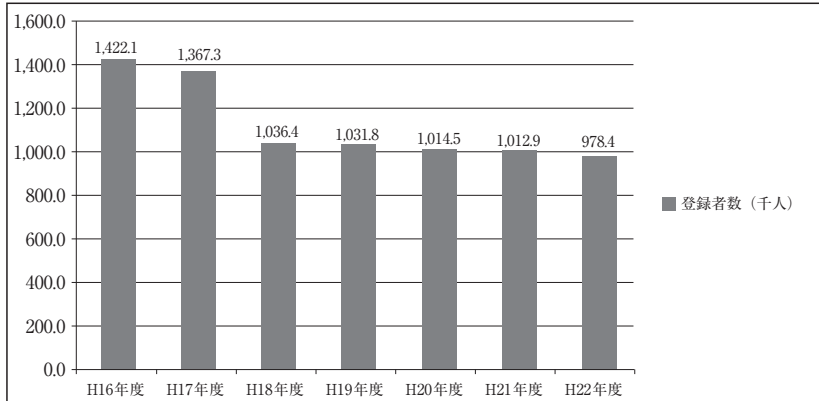
(%)

順位	項目	23年度	22年度
1	地震などの災害対策	44.9	25.4
2	病院や救急医療など地域医療	34.5	34.8
3	高齢者福祉	31.9	31.3
4	防犯対策	30.6	25.2
5	高齢者や障がい者が移動しやすい街づくり（駅舎へのエレベーター設置など）	25.2	25.8
6	ごみの不法投棄対策や街の美化	25.1	25.2
7	通勤・通学・買い物道路や歩道の整備	23.0	22.2
8	バス・地下鉄などの便	22.4	21.5
9	違法駐車防止や交通安全対策	22.2	20.7
10	地球温暖化への対策	21.9	17.9
11	食品衛生・環境衛生の監視・指導	21.5	13.2
12	商店街の振興	21.1	21.3
13	学校教育の充実	21.0	20.5
14	最寄り駅周辺の整備	20.9	19.0
15	保育など子育て支援や保護を要する児童への援助	20.6	23.4
16	良質な水の確保や安定供給	20.4	14.0
17	緑の保全と緑化の推進	19.7	22.9
18	障がい者福祉	16.7	17.2
19	中小企業振興や雇用の創出	16.0	17.6
20	駐車場の整備	15.5	15.3
21	環境汚染や騒音などへの対策	15.2	15.5
22	ごみの分別収集、リサイクル	15.1	15.6
23	経済的に困っている人の保護	13.3	15.3
24	下水道施設整備による身近な川や海などの水質改善	13.2	12.4
25	青少年の健全育成	12.8	15.2
26	身近な住民窓口サービス	12.5	14.0
27	河川改修と水辺環境の整備	12.1	10.2
28	公園・動物園の整備	11.0	11.0
29	まちなみや景観の形成や保全	9.6	11.2
30	美術館・図書館・区民文化センターなどの整備や市民文化の振興	9.2	11.4
	野菜栽培や市民農園などの都市農業の振興		10.6
32	幹線道路や高速道路の整備	9.0	7.2
33	スポーツ・レクリエーションの振興や施設の整備	8.6	9.5
34	公的住宅の整備や住宅取得への融資	7.4	8.0
35	地区センターやコミュニティハウスなどの整備や生涯学習・市民活動の振興	6.9	7.9
36	訪問販売などに関する消費生活相談	5.7	6.0
	都心部の整備や魅力づくり		5.8
38	広報や広聴、市民相談、情報公開など市民参加の推進	5.4	4.6
39	国際交流・協力の推進	4.1	4.0
40	港湾機能と市民が親しめるミナトづくり	3.9	4.6
41	男女共同参画社会の推進、人権問題への対応	3.5	3.0
42	観光やコンベンション（国際会議やイベント）の振興	3.0	3.4
	その他	3.5	3.9
	わからない	6.2	6.8

(出典) 横浜市政政局『平成23年度横浜市民意識調査』より作成

また、図書館登録者数を示した図表1-9でも緩やかな純減傾向を示しており、ここからも市民の図書館への関心の低下が読み取れる。

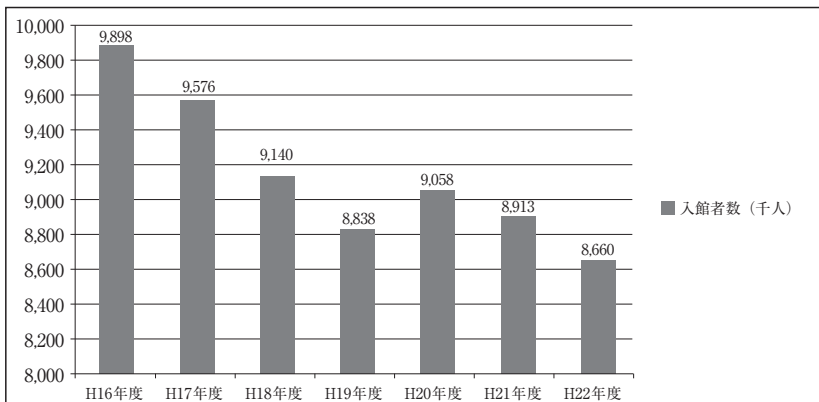
図表1-9 図書館登録者数の推移



(出典) 『横浜市の図書館 (図書館年報)』 (2005年～2011年) をもとに作成

次に、図書館利用者の行動に着目する。図書館18館への入館者数は、一部の館の耐震工事や東日本大震災およびその後の計画停電などによる一部休館・開館時間短縮の影響を考慮しても、減少傾向にある。

図表1-10 図書館入館者数の推移



(出典) 『横浜市の図書館 (図書館年報)』 (2005年～2011年) をもとに作成

では、図書館利用者が利用している具体的なサービスは何か。

平成23年10月21日～11月4日にかけて横浜市民1,162人に対して横浜市立図書館が実施した『平成23年度第7回ヨコハマeアンケート「横浜市立図書館に関するアンケート」(以下、eアンケート)』(回答者数531人、回答率45.7%)、加えて、同時期に、同内容の質問項目で質問紙による調査を横浜市立大学学生136人(有効回答数98.5%)に実施した結果によると、図書館の利用目的は図表1-11のとおりである(合計有効回答者数664人)。

図表1-11 図書館(取次サービスを含む)を利用した理由(複数回答)

選択肢	回答数	回答率
1 本の貸出・返却・予約	280	84.1%
2 館内での本・雑誌・新聞の閲覧	157	47.1%
3 調べもの(本・雑誌・新聞利用)	121	36.3%
4 勉強・仕事	67	20.1%
5 トイレの利用	33	9.9%
6 イベント・展示への参加	25	7.5%
7 ひまつぶし	25	7.5%
8 講習・講座への参加	17	5.1%
9 調べもの(インターネット・有料データベース利用)	11	3.3%
10 司書への尋ねごと	3	0.9%
11 人と会う	1	0.3%
12 その他	7	2.1%
有効回答数 (n)	333	

(出典) 平成23年度第7回横浜市ヨコハマeアンケートデータおよび横浜市立大学調査データより作成

図表1-11からも明らかなように、図書館の利用目的としては「本の貸出・返却・予約」が多く、次いで「館内での本・雑誌・新聞の閲覧」、「調べもの」と続く。この傾向は「本の貸出・返却・予約」以外のサービス利用経験を調査した図表1-12でも同様である。

図表1-12 貸出・返却・閲覧以外のサービス経験（複数回答）

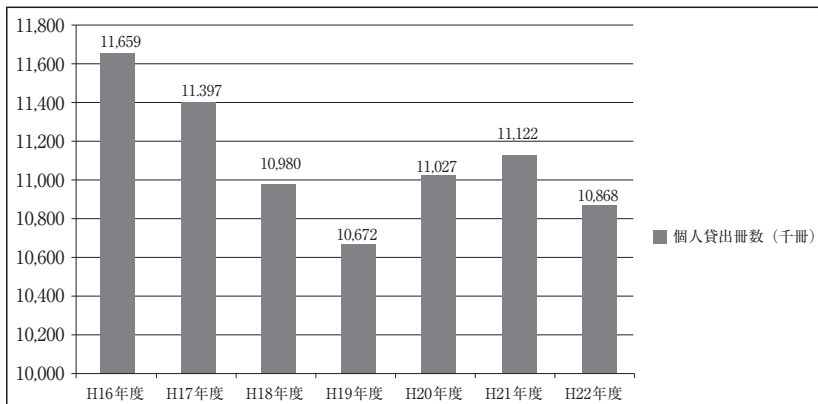
選択肢	回答数	回答率
1 本の貸出・返却以外利用したことがない	288	50.9%
2 本・雑誌・新聞の検索	211	37.3%
3 講習・講座の受講	34	6.0%
4 本棚への案内	29	5.1%
5 本の紹介	11	1.9%
6 司書による調べものの手伝い	7	1.2%
7 その他	48	8.5%
有効回答数（n）	566	

（出典）平成23年度第7回横浜市ヨコハマeアンケートデータおよび横浜市立大学調査データより作成

回答項目では「本の貸出・返却・閲覧以外利用したことがない」がほぼ半数を占め（44.9%）、「本・雑誌・新聞の検索」と続く（32.2%）。しかしながら、これら2つ以外のサービス利用経験は極端に落ち、いずれも10%未満である。つまり、ほとんどの人が目的の書籍を借りるか、探すかのいずれかを独力で行之、利用可能なサービスを利用していない実態が伺える。

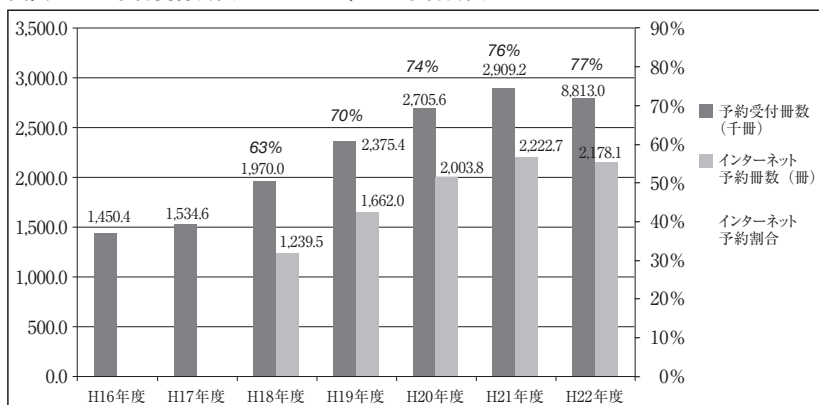
さらに、最も利用が多い貸出サービスに目を転じると、個人貸出冊数は利用者数などと同様に漸減傾向であるのに対し、貸出予約数は増加傾向にあり、その割合は政令指定都市の中で突出して高い26.2%を示している。

図表1-13 個人貸出冊数の推移



（出典）『横浜市の図書館（図書館年報）』（2005年～2011年）をもとに作成

図表1-14 予約受付冊数とインターネット予約冊数



(出典) 『横浜市の図書館 (図書館年報)』 (2005年～2011年) をもとに作成

この貸出予約率の高さは、平成17年度に開始したインターネット貸出予約によるところが大きい。一方で、図表1-6および図表1-7で見たとおり貸出対象の書籍購入冊数および受入冊数が減少しているため「確実に図書を手に入れるために予約せざるを得ない」状況にあることも関係している。そのため、「貸出冊数は増えない一方で貸出予約数だけが増える」といういびつな状況が生じ、図書を読みたい利用者が図書館に見切りをつけて離れているのではないだろうか。次節では、実際に市民は図書館に何を期待しているのかについて検証する。

(3) 図書館に関する市民要望

横浜市立図書館に対する市民からの要望は(1)市民からの提案など、(2)アンケートおよび(3)横浜市教育意識調査から得られる。

まず、市民からの提案などでは、施設に関すること、図書館建設・充実に関すること、図書の予約、貸出、返却に関することが上位を占めている。

図表1-15 図書館に関する意見・提案（平成22年度）

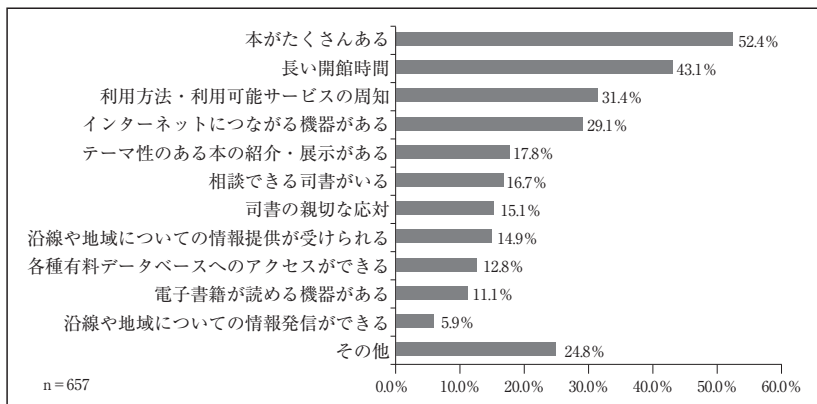
項目	内容	件数
図書館の管理・運営に関すること	施設	53
	図書館建設・充実	31
	サービスポイント	17
	開館日・閉館時間	9
	その他	30
図書館サービスに関すること	図書の予約	25
	貸出・返却	23
蔵書に関すること	蔵書充実・資料収集	18
	資料管理・書架管理	10
	その他	14
職員に関すること	市民応対	16
その他		8
合 計		254

（出典）『横浜市の図書館2011（図書館年報）』,p.33

また、「横浜市中期4か年計画（素案）に関するパブリックコメント」（平成22年）でも、市民からの図書館整備に関する指摘が数多くなされている。このようなアンケートでの自由記述欄でサービスよりも図書館の整備計画への要望が多く見られるのが横浜市の特徴である。

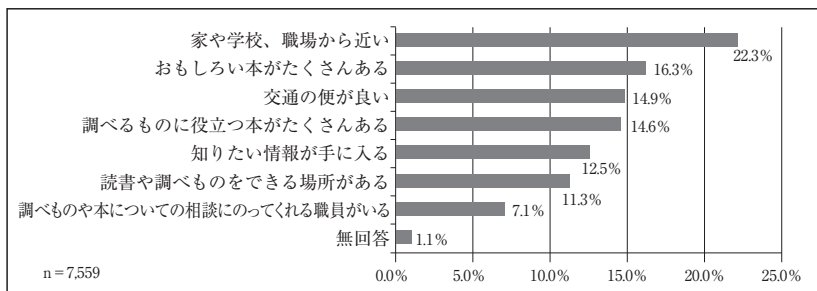
次に項目選択式のeアンケートにおいて、回答者から「市立図書館の利用に必要なもの」として多く挙げられた項目は、「本がたくさんあること」、「長い開館時間」、「市民への図書館の利用可能なサービスの周知・広報」である。同様の傾向は、横浜市教育意識調査でも読み取ることができる（図表1-16）。

図表1-16 横浜市立図書館の利用活性化に必要な点（複数回答）



（出典）平成23年度第7回横浜市ヨコハマeアンケートデータおよび横浜市立大学調査データより作成

図表1-17 利用したいと思う図書館



（出典）『平成23年度横浜市教育意識調査』

(3) 図書取次サービス事業の現状と課題

前述したように、横浜市の図書館整備は「1区1館」の形を取っている。これは、図書館1館がカバーする人口に換算すると、約20万人に対し1館の割合となり、政令指定都市の中で最下位である。また、図書館以外の図書施設として地区センターやコミュニティハウスがあるものの、蔵書数に限りがあることや市立図書館とのネットワーク化がされていないため、利用は低迷しており、市民のニーズを満たしていない。これらの要望を補完する形で「地区センター等ネットワーク試行調査事業」が平成17年より随時開始され、過去に図書館整備が期待されていた地域や図書館設置要望が根強い地域を中心に、図書取次サービス事業が実施されている。

平成23年度現在の図書取次サービス事業は以下のとおりである。

①行政サービスコーナーでの貸出、返却サービス

- (ア) 相鉄線二俣川駅（旭区）
- (イ) JR線東戸塚駅（戸塚区）

②駅等での返却ポスト設置

- (ア) 東急線市が尾駅
- (イ) 東急線たまプラーザ駅
- (ウ) 東急線青葉台駅
- (エ) 京急線金沢文庫駅²

③青葉区地区センター等での貸出、返却サービス

- (ア) 美しが丘西地区センター
- (イ) 大場みずずが丘地区センター
- (ウ) 奈良地区センター
- (エ) 藤が丘地区センター
- (オ) 若草台地区センター
- (カ) 田奈ステーション（青葉区区民活動支援センター内）
- (キ) 青葉台コミュニティハウス

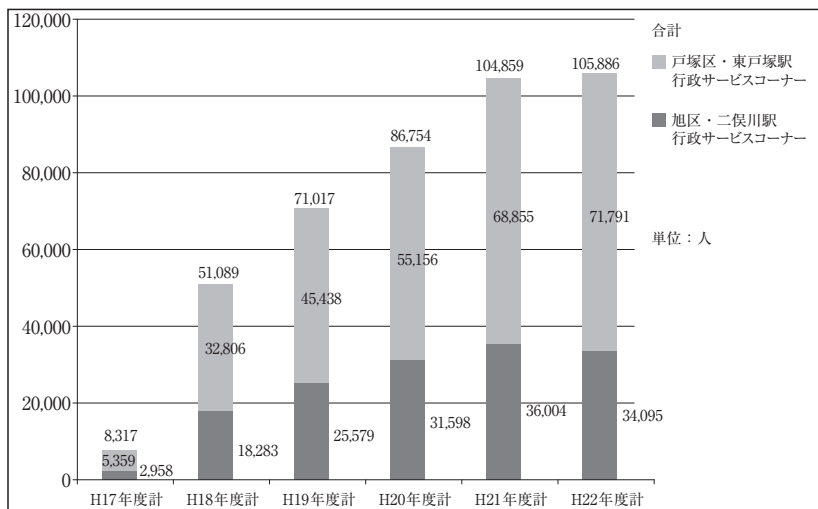
2 平成24年3月31日をもってサービスを終了した。

次に、各事業における事業開始から平成22年度までの利用推移を検証する。

①行政サービスコーナーでの貸出、返却サービス

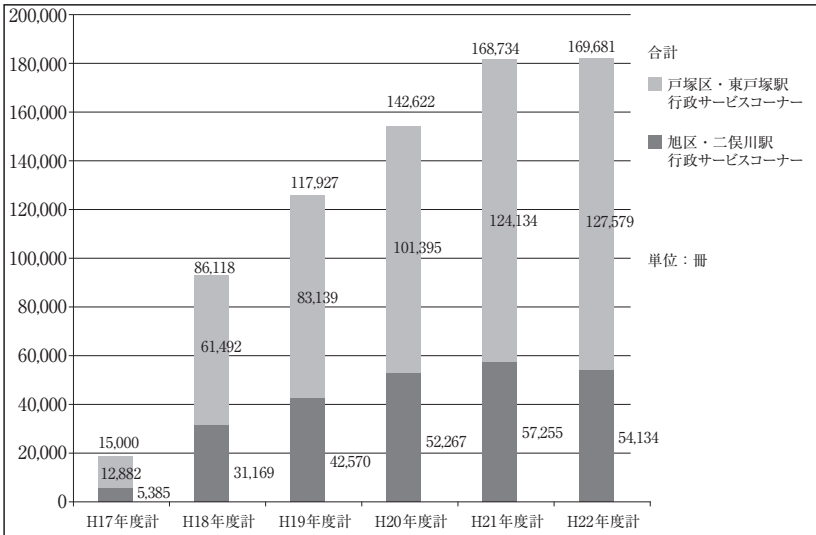
当該事業は平成17年12月から実施され、平成22年度における貸出利用者数10万人、貸出冊数17万冊、返却冊数23万冊、予約受付冊数19万冊にのぼる。他方、サービス開始から5年を超え、開始直後と比べると貸出利用者数や貸出冊数、予約受付冊数の伸びは全体的に頭打ち状態である。特に、二俣川駅行政サービスコーナーでは、これまで毎年増加していた貸出利用者数、貸出冊数および予約受付冊数がはじめて前年割れするなど曲がり角にさしかかっている。しかし、返却サービスの利用者数は依然として増加傾向を保っていることから、今後の行政サービスコーナーにおける中心的役割を果たすことが期待される。

図表1-21 行政サービスコーナーの貸出利用者の推移



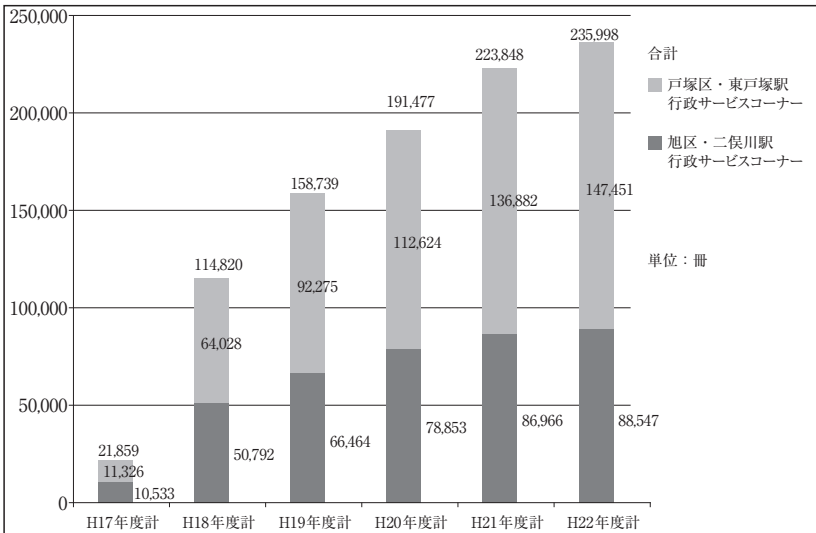
(出典) 「ネットワーク試行調査事業 両行政サービスコーナー利用状況」より作成

図表1-22 行政サービスコーナーの貸出冊数の推移



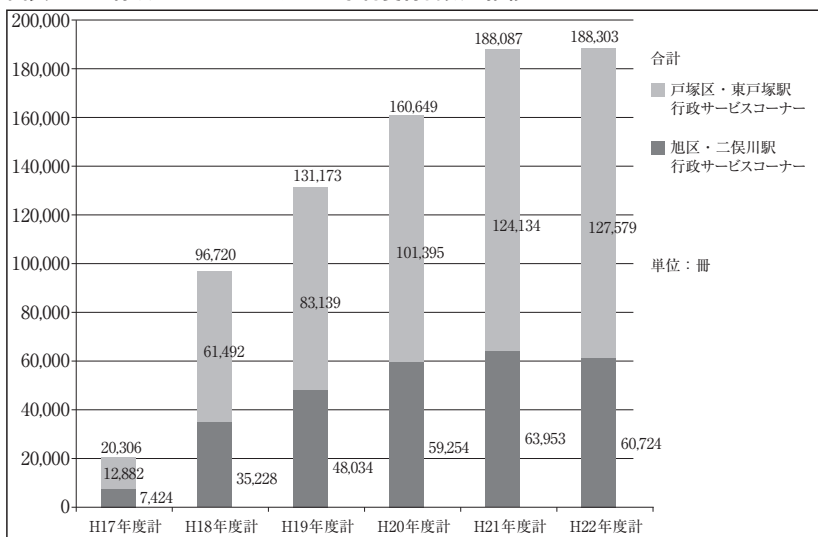
(出典) 「ネットワーク試行調査事業 両行政サービスコーナー利用状況」より作成

図表1-23 行政サービスコーナーの返却冊数の推移



(出典) 「ネットワーク試行調査事業 両行政サービスコーナー利用状況」より作成

図表1-24 行政サービスコーナーの予約受付冊数の推移

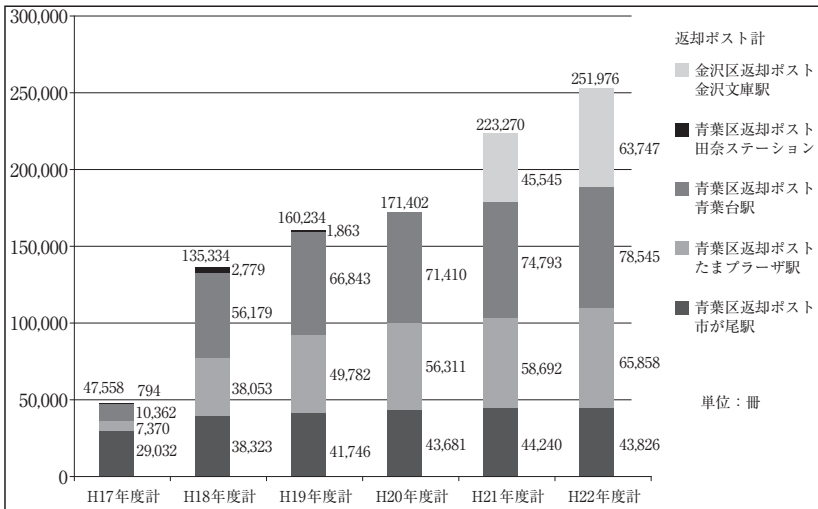


(出典) 「ネットワーク試行調査事業 両行政サービスコーナー利用状況」より作成

②横浜市内駅等における返却ポスト設置

当該事業は平成17年5月から東急田園都市線市が尾駅で先行実施され、同年12月からたまプラーザ駅、青葉台駅のほか、田奈ステーションを含めた4拠点で行われた。このうち、田奈ステーションは平成19年10月より③に掲げる地区センター同様の貸出、予約受付を含む取次事業へと業務範囲を拡大したため、平成23年度現在、返却ポスト設置は東急田園都市線内の3駅と平成21年6月より実施されている京急線金沢文庫駅での計4駅である。平成22年度における返却冊数は約25万冊（市が尾駅4万3千冊、たまプラーザ駅6万5千冊、青葉台駅7万8千冊、金沢文庫駅6万4千冊）である。いずれの駅でもサービス開始時よりも多くの乗降客が利用していることが読み取れる。

図表1-25 返却ポストへの返却冊数推移

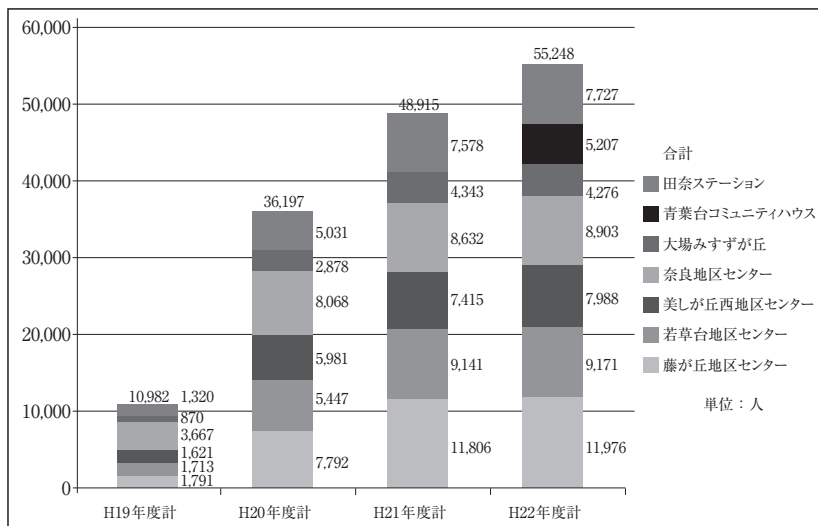


(出典) 「ネットワーク試行調査事業 返却ポスト利用状況表」および「金沢区図書返却サービス実績」より作成

③青葉区地区センター等での貸出、返却サービス

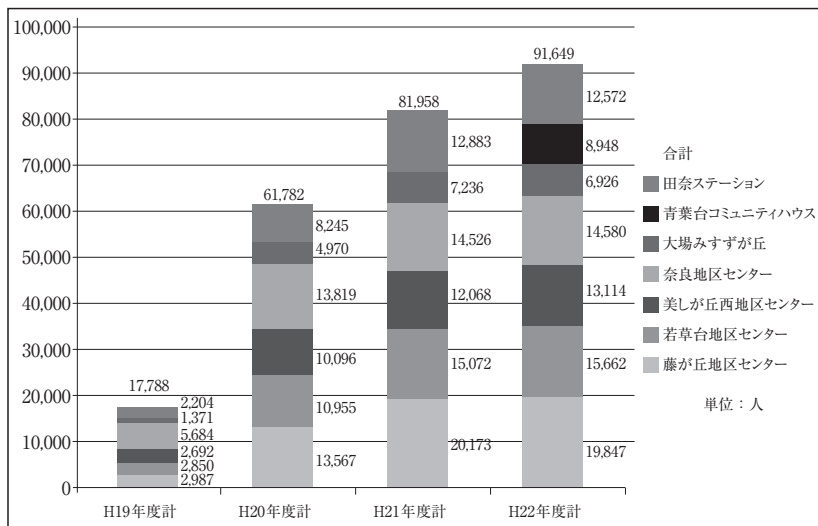
当該事業は平成19年10月から6ヶ所で実施開始された、図書取次サービス事業の中においては歴史が浅い事業である。また、平成22年4月より青葉台コミュニティハウスでも同事業が展開され、現在は7ヶ所で実施されている。平成22年度における貸出利用者数5万5千人、貸出冊数9万冊、返却冊数9万冊、予約受付冊数10万冊にのぼる。利用推移を見ると、実施以来、利用状況が全項目とも増加傾向にあるが、平成22年度には事業開始後初めて返却冊数が貸出冊数を下回っている。また、貸出冊数が返却冊数を上回っているのが、藤が丘地区センター、若草台地区センター、田奈地区センター、青葉台地区センター、返却冊数が貸出冊数より多いのが、美しが丘西地区センター、大場みすずが丘地区センター、奈良地区センターである。

図表1-26 地区センター等の貸出利用者数の推移



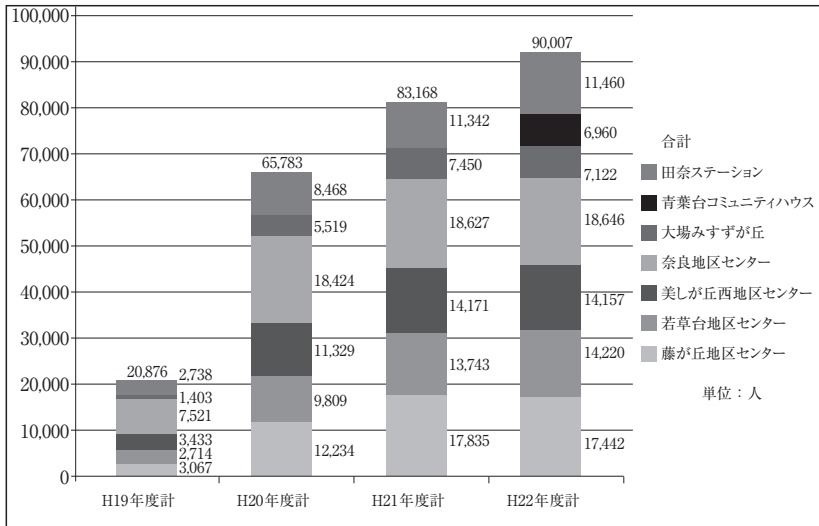
(出典) 「ネットワーク試行調査事業 青葉区地区センター等利用状況」より作成

図表1-27 地区センター等の貸出冊数の推移



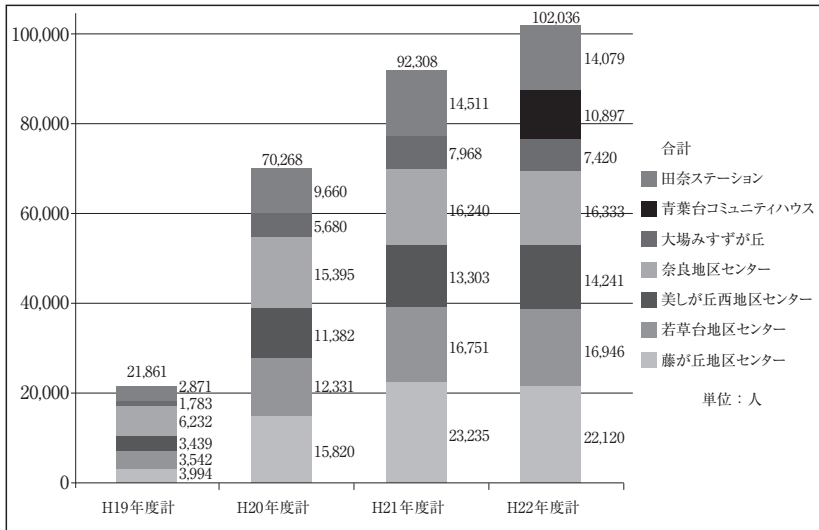
(出典) 「ネットワーク試行調査事業 青葉区地区センター等利用状況」より作成

図表1-28 地区センター等の返却冊数の推移



(出典) 「ネットワーク試行調査事業 青葉区地区センター等利用状況」より作成

図表1-29 地区センター等の予約受付冊数推移



(出典) 「ネットワーク試行調査事業 青葉区地区センター等利用状況」より作成

現在、区局連携事業として試行されている図書取次サービスは、横浜市における図書館サービスのアクセスを補完する役割を果たし、事業全体の利用者数が増加傾向にあることから一定の成果をあげていると判断できる。しかし、区局連携事業であるがゆえに、事業提案者である区の判断に当該事業の継続性が依存するため、図書館サービスとしての将来展望が描きづらいという限界がある。

一例を挙げれば、京急線金沢文庫駅（金沢区）と東急田園都市線たまプラーザ駅（青葉区）は1日平均駅利用者数および1日平均返却冊数がそれぞれ、約71,000人と約180冊と同一規模であるが、金沢文庫駅における返却ポストが「目的に対する効果検証」、「公平性の確保」、「費用対効果」を根拠として開始から3年も経たずに事業終了した一方で、たまプラーザ駅における返却ポストは事業開始から6年を経た現在もサービスを継続している³。このような「同一サービスの区間格差」を生む区局連携事業手法は、図書館サービスには本質的に馴染まないものである。

さらに、図書取次サービスやインターネット予約が定着・拡大しつつある現在は、サービス導入当初と比べ、図書の置き置きや取り寄せが増加し、図書館間および図書館・サービスポイント間の物流量も増加している。将来、サービスポイントを拡大したり利用が増え、図書物流量も増えることとなり、現在よりも物流回数を増やす必要が出てくる。これに伴い、人件費や車両費、輸送費が増加し、図書を取り置くスペース代にあたる保管費も増加する。また、物流回数の増加は環境負荷も増やすこととなる。特に横浜市では、2025年までに温室効果ガスを2005年比で20%減少を目

3 「金沢文庫駅構内に設置しています図書返却ポストについては、平成21年6月1日から、「図書館利用者の利便性の向上」「金沢図書館の利用者増」を目的として、金沢区役所が主体的に行ってきた試行（モデル）事業です。今回、この事業も3年を迎え、事業の見直しを行い、十分検討した結果、今後、継続していくことが難しいと判断し、事業を終了することとなりました。」〔横浜市『市民の声』の公表〕回答より抜粋、2012年2月3日公表〕

標とした「Co-Do30」を策定している状況では、物流回数の増加にも限りがあるので、抜本的な対策を講じる必要がある。

2. 横浜市立図書館のサービス展開の現状

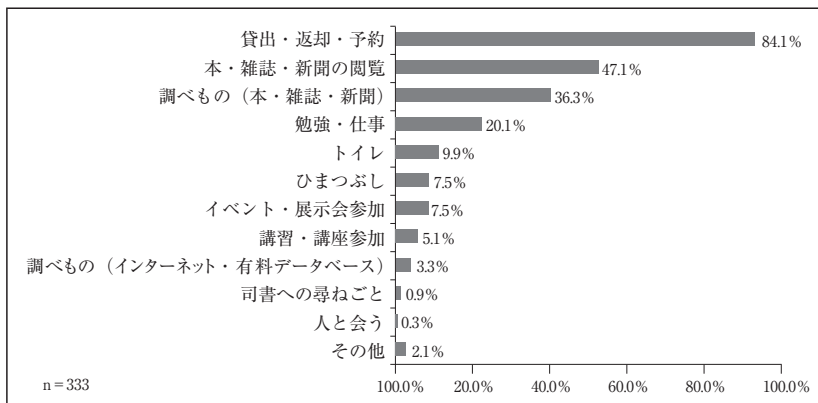
前述したとおり、横浜市立図書館の整備事業には多くの課題がある。これからの図書館サービスには、少子高齢社会、自己判断が求められる社会、市民協働の社会、IT社会、自治体の財政難といった社会背景を受けて、市民にとって必要なサービスや、そのサービスの提供の理念を再検討することが求められている。

文部科学省の設置した「これからの図書館の在り方検討協力者会議」が平成18年3月に発表した「これからの図書館像」においては、これからの図書館サービスとして、地域を支える情報拠点を目指して、住民の課題解決を支援する機能の強化、図書館のハイブリッド化、学校や行政機関などとの連携を提案し、地域や住民にとって役に立つ図書館として存在意義を確立することを求めている。

横浜市立図書館においても、このような方向性が必要であると考えられるところであり、これらの社会背景や横浜市の置かれた状況に即したサービスについての検討が必須である。

公共図書館は、その利用者があらゆる種類の知識と情報をたやすく入手できるようにする、地域の情報センターとしての役割も担っていることからおのずと様々な市民の要求に応じた資料を用意することが公共図書館に求められることになるが、その結果、図書館の利用目的が「本の貸出・返却・予約」に偏重している傾向が見られる。例えば、eアンケートにおいても、市立図書館を1年以内に利用した利用者の84.1%が本の貸出、返却、予約を行っている一方で、利用者の50.9%は、本の貸出、返却、予約以外のサービスを利用したことがないという結果からも、図書館を単なる「無料貸本処」として認識している利用者も根強く存在していると考えられる（図表

図表2-1 図書館（取次サービスを含む）を利用した理由（複数回答）



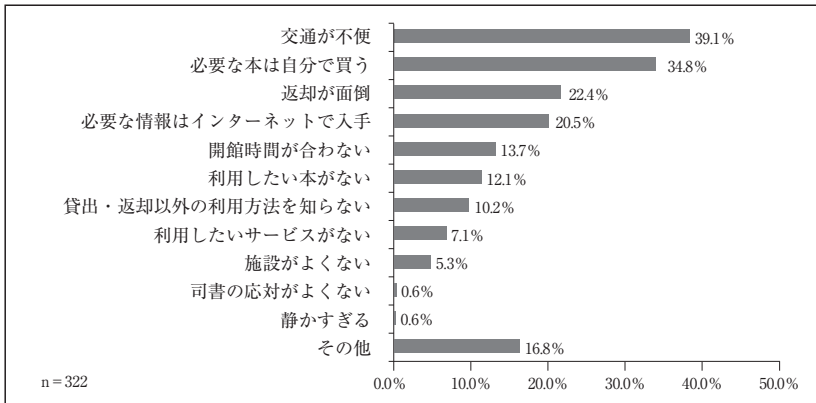
（出典）平成23年度第7回横浜市ヨコハマアンケートデータおよび横浜市立大学調査データより作成

2-1)。

もちろん、横浜市立図書館においても各図書館で自主企画事業やレファレンスを行っているほか、ホームページを使った情報提供や市民活動支援としての団体貸出、読書会貸出、読み聞かせボランティアの養成、学校との連携など、資料の収集および貸出以外の活動を積極的に実施している。

その一方で、eアンケートにおいて、市立図書館を1年以内に利用しなかった利用者が回答した理由に「本の貸出・返却以外どんな利用法があるのか分からないこと」や「利用したいと思うサービスがないこと」が、それぞれ10.2%、7.1%あったことから、本の貸出、返却、予約以外のサービ

図表2-2 図書館（取次サービスを含む）を利用しなかった理由（複数回答）



（出典）平成23年度第7回横浜市ヨコハマeアンケートデータおよび横浜市立大学調査データより作成

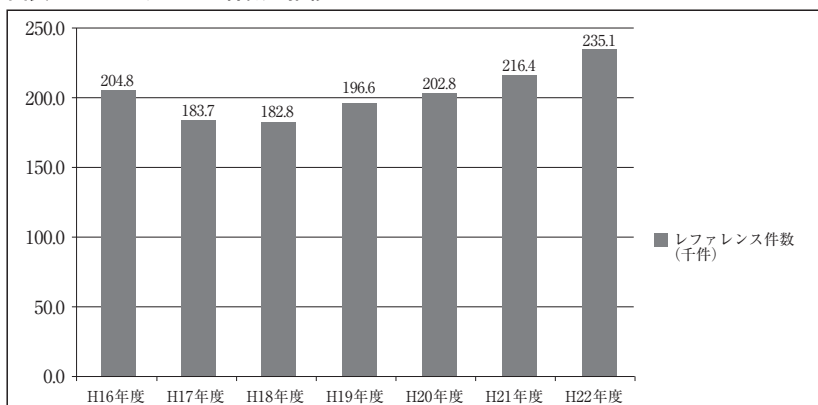
スについては広く認知されていないととらえることができる（図表2-2）。

この現状に対して、これからの図書館サービスがどうあるべきかについては、種々の議論がなされているが、本節では課題解決支援機能と地域情報拠点機能の観点から確認する。

（1）課題解決支援機能

『地域の情報ハブとしての図書館』[2005]によれば、図書館における課題解決支援機能とは「地域社会におけるさまざまな資料や情報を有効活用できるように供することによって、地域の課題解決やそのための人々の取り組みへの展開を支援すること」と定義される。課題解決支援機能の重要性が高まってきた背景には、「官から民へ」という流れにある行財政改革に伴う、個人や地域が新たな「公共」の担い手として期待されてきたことに加え、個人間のデジタルディバイドが顕在化してきたことがあげられる。横浜市立図書館においても、図表2-1に示したeアンケートにおいて図書館の利用目的に「調べもの」を挙げた回答が有効回答数のほぼ4割に達していることやレファレンス件数が近年増加傾向にあることを考えると課

図表2-3 レファレンス件数の推移

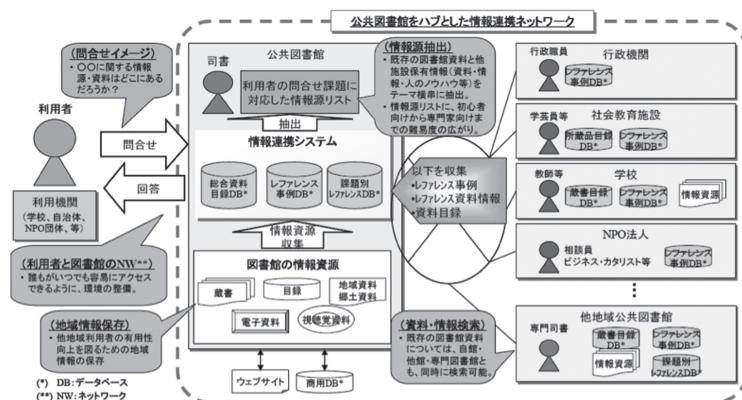


(出典) 『地域の情報ハブとしての図書館』 [2005] より作成

題解決を希望する利用者ニーズは高いことが分かる。

一方、公共図書館を運営する自治体の電子化やネットワーク整備が近年急速に進んでいる。このような環境変化における公共図書館の方向性としては、(1) 地域課題の解決支援(ビジネス支援および行政情報提供)、(2) 個人の自立化支援(医療関連情報提供および法務関連情報提供)、(3) 地域の教育力向上支援(学校教育支援ならびに地域情報提供および地域文化

図表2-4 公共図書館をハブとした情報連携ネットワーク



(出典) 図書館をハブとしたネットワークの在り方に関する研究会「地域の情報ハブとしての図書館」p.7

発信)を核とする「地域の情報ハブとしての図書館」があげられる。

横浜市立図書館においても、平成11年に開始した「市内情報拠点化事業」をはじめ、平成18年から平成20年にかけて、中央図書館内で「医療情報コーナー」、「法情報コーナー」の開設、「ビジネス関連資料コーナー」の改装を行い、自ら調べる利用者のニーズに対応している。

(2) 地域情報拠点機能

「地域の情報ハブとしての図書館」として地域図書館を位置づける場合、地域の教育力向上や地域情報提供・地域文化発信の観点が重要となる。図表1-16に示したeアンケートの結果から、図書館利用の重要ポイントとして、「沿線や地域についての情報提供が受けられる」と「沿線や地域についての情報発信ができる」の2項目を挙げた回答が全体の2割に達していることから、利用者が地域情報に興味関心を有していることが示された。

これらのニーズに応えるには、図書館が地域社会の現状を把握するとともに、住民が抱える生活や仕事での課題に対する解決に役立つために、地域メディアや区役所、事業所その他に点在している地域情報を収集、整理、提供、発信する必要がある。そのため、各機関とのネットワーク化および、情報をまとめる調整力が地域図書館には求められる。このような調整力を担う役割を果たすのが司書職員である。

(3) 新たな図書館サービスにおける司書職員の役割

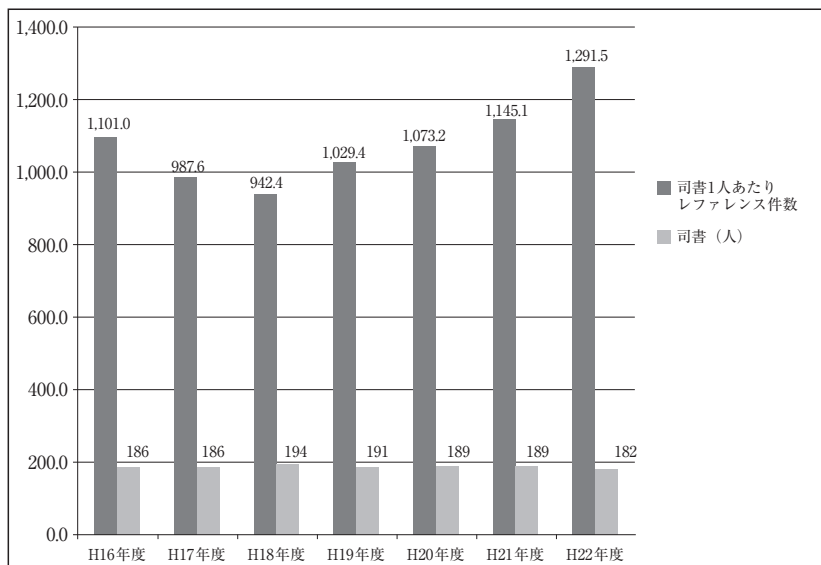
横浜市では、司書としての職員採用をおこなっており、平成23年4月現在で18館あわせて182名の司書職員が在籍している。また、正規職員に占める司書の割合は74%であり、政令指定都市平均(62%)を大幅に上回り、1館あたり司書職員数でも10人を超える陣容を有している。これらの司書職員により、横浜市立図書館では選書、レファレンス、情報発信、他機関との連携などさまざまな専門性を活かしたサービスが展開されているが、近年のレファレンス件数の伸びに応じて、司書職員1人あたりのレファレンス件数も増加傾向にある。今後、横浜市立図書館が課題解決機能や地域情報拠点としての役割を強めるには、これら司書職員の有するノウハウや

図表2-5政令指定都市における図書館実績値比較（3）

自治体名	職 員			専任職員に対する 司書の割合	図書館数 (館)	1館あたり司書 人数（人）
	専任計	うち司書・ 司書補	非常勤 臨時			
横浜市	247	182	94	73.7%	18	10.1
札幌市	103	21	58	20.4%	10	2.1
仙台市	76	28	71	36.8%	7	4.0
さいたま市	201	121	83	60.2%	23	5.3
千葉市	115	36	174	31.3%	14	2.6
川崎市	64	36	57	56.3%	12	3.0
相模原市	31	16	35	51.6%	4	4.0
新潟市	71	55	109	77.5%	18	3.1
静岡市	49	21	141	42.9%	12	1.8
浜松市	84	35	70	41.7%	21	1.7
名古屋市	179	141	81	78.8%	20	7.1
京都市	193	135	69	69.9%	18	7.5
大阪市	127	113	39	89.0%	24	4.7
堺市	84	66	82	78.6%	14	4.7
神戸市	58	50	21	86.2%	11	4.5
岡山市	29	23	39	79.3%	10	2.3
広島市	54	31	104	57.4%	11	2.8
北九州市	19	4	15	21.1%	17	0.2
福岡市	38	11	118	28.9%	10	1.1
政令指定都市合計	1,822	1,125	1,460	61.7%	274	4.1

（出典）『横浜市の図書館2011（図書館年報）』

図表2-6 司書人数と司書1人あたりレファレンス件数の推移



（出典）『横浜市の図書館（図書館年報）』（2005年～2011年）をもとに作成

スキルを大いに活用し、それらを発信することが望まれる。

3. 横浜市立図書館におけるサービス展開の方向性

公立図書館の運営には、経常的に資料費や人件費など多額の経費を必要とする。資料費が昨今の財政事情の厳しさを反映し、毎年減少していることにより、図書館の魅力が低下し利用者の減少に繋がっていることも指摘した。このような状況の中で、市民からサービスそのものに加え、インフラである図書館建設要望がいまだに絶えないことや、蔵書の充実を求める声が多いこと、試行事業としておこなわれている図書取次サービスに一定の利用者がいることを勘案すれば、利便性の良い交通拠点での図書サービス拠点の充実が利用者の潜在ニーズに合致していると考えられる。

しかしながら、eアンケートの結果にも見られるように、現在においても図書館が提供している課題解決支援機能や地域情報拠点としてのサービスは、利用者に十分使われていない、もしくは、周知が不十分で知られていない点を看過することはできない。これらの役割期待に応えるための強化をおこなう前に、現状分析を十分おこない課題を抽出しなければ、新たなサービスや機能を開始しても利用者が少ないという状況に陥る可能性がある。

また、地域を支える情報拠点として図書館が機能するためには、司書の果たす役割がこれまでよりも大きなものになる。今後、利用者や地域の課題解決に役立つ図書館としての機能を発揮していくためには、司書が、レファレンスサービスや、学校連携、地域連携等専門的業務に専念し、専門職としての能力が発揮できる体制に変えていく必要がある。

一方で「横浜市立図書館のあり方懇談会報告書」（平成19年）提言10「経営方法の見直しと評価」では、「業務の効率化や経営方法について考える際に、図書館サービスが現状より低下することでは市民の理解は得られず、図書館サービスの質の確保や、さらなる進展を目的とした効率化が実現で

きる経営方法が望ましい。」と示されている。この提言を受けて、教育委員会は他都市での事例研究などを行い、新たな行政経費の負担増を伴わずに、現行の図書館サービス水準の維持・向上を目指す効率的な管理運営手法である指定管理者制度導入計画を策定し、平成22年4月より山内図書館（青葉区）に指定管理者制度を導入した。導入初年度の実績としては、開館時間の延長やデータベースの導入、レファレンスカウンターの充実、自主企画事業の拡大などが挙げられるが、他都市の図書館事例にも見られるような企業とのコラボレーションなど、図書館運営方法については更なる検討余地が残されている。また、現在は無料の図書取次サービスだが、将来的には、取次サービスにかかる費用（例えば、物流費の一部）を受益者負担にすることも検討すべきである。

最後に、現状の「図書館では本が借りられれば十分」という利用者や、「図書返却ポストは付加サービスにすぎない」と捉える事業者（区）の意識変化を促すよう、図書館サービス機能を再定義し的確に伝えるプロセスが今後の図書館サービスの展開を行う上では不可欠であるが、これらの点については引き続き検証を行うことが本研究の課題である。

【参考文献】

図書館をハブとしたネットワークの在り方に関する研究会「地域の情報ハブとしての図書館」図書館をハブとしたネットワークの在り方に関する研究会 平成17年1月

日本図書館協会『日本の図書館 統計と名簿 2010』日本図書館協会 平成23年3月

日本図書館協会『図書館年鑑2011』日本図書館協会 平成23年7月

横浜市「横浜市中期4か年計画（素案）に関するパブリックコメント結果について」横浜市 平成22年11月

横浜市教育委員会「横浜教育ビジョン」横浜市 平成18年10月

横浜市教育委員会「横浜市教育振興基本計画」横浜市 平成23年1月

横浜市市民局「平成23年度第7回ヨコハマeアンケート『横浜市立図書館に関するアンケート』」横浜市 平成23年11月資料入手

横浜市政策局「平成23年度横浜市民意識調査」横浜市 平成23年9月

横浜市中央図書館「蔵書再構成5か年計画 平成22年～26年」横浜市 平成23年3月

横浜市中央図書館「横浜市の図書館2005（横浜市立図書館年報）」横浜市 平成17年7月

横浜市中央図書館「横浜市の図書館2006（横浜市立図書館年報）」横浜市 平成18年7月

横浜市中央図書館「横浜市の図書館2007（横浜市立図書館年報）」横浜市 平成19年7月

横浜市中央図書館「横浜市の図書館2008（横浜市立図書館年報）」横浜市 平成20年7月

横浜市中央図書館「横浜市の図書館2009（横浜市立図書館年報）」横浜市 平成21年7月

横浜市中心図書館「横浜市の図書館2010（横浜市中心図書館年報）」横浜市
平成22年7月

横浜市中心図書館「横浜市の図書館2011（横浜市中心図書館年報）」横浜市
平成23年7月

横浜市中心図書館「ネットワーク試行調査事業 青葉区地区センター等利
用状況」横浜市 平成23年11月資料入手

横浜市中心図書館「ネットワーク試行調査事業 返却ポスト利用状況表」
横浜市 平成23年11月資料入手

横浜市中心図書館「ネットワーク試行調査事業 両行政サービスコーナー
利用状況」横浜市 平成23年11月資料入手

横浜市中心図書館「金沢区図書返却サービス実績」横浜市 平成24年1月
資料入手

横浜市都市経営局「横浜市中期4か年計画 2010～2013」横浜市 平成22
年12月

横浜市中心図書館「横浜市中心図書館アクションプラン」横浜市 平成23年1
月

横浜市中心図書館のあり方懇談会「横浜市中心図書館のあり方懇談会報告書」
横浜市 平成19年8月

日本図書館協会「公立図書館の任務と目標」

<http://www.jla.or.jp/library/guideline/tabid/236.Default.aspx>

平成16年3月

根本彰「地域社会と公共図書館-地方分権の論理を超えて-」

<http://plng.p.u-tokyo.ac.jp/text/tama/tama.html>

平成24年1月閲覧

根本彰「公共図書館における情報サービスの課題と問題点」

<http://plng.p.u-tokyo.ac.jp/text/PLNG/nemoto.html>

平成24年1月閲覧

文部科学省「図書館法」（最終改正平成11年12月22日法律第160号）

http://www.mext.go.jp/a_menu/sports/dokusyo/hourei/cont_001/005.htm

平成24年1月閲覧

文部科学省「公立図書館の設置および運営上の望ましい基準」（文部科学省告示第132号）

http://www.mext.go.jp/a_menu/01_1/08052911/1282451.htm

平成13年7月

横浜市道路局「地球をささえるみちづくり」

<http://www.city.yokohama.lg.jp/doro/plan/kankyous/>

平成21年3月

横浜市立図書館 横浜市立図書館ホームページ

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kyoiku/library/>

平成24年1月閲覧